VILLE DE
ROUBAIX

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX

TRAVAUX DE CONSTRUCTION DU GROUPE SCOLAIRE CHAPTAL
Relance lot 5 Serrurerie

Date et heure limites de réception des offres :

Mardi 8 décembre 2026 à 12:00

Ville de Roubaix
Hôtel de Ville
17 Grand Place
CS70737
59066 ROUBAIX CEDEX 1

L'ESSENTIEL DE LA PROCÉDURE		
	Objet	TRAVAUX DE CONSTRUCTION DU GROUPE SCOLAIRE CHAPTAL_Relance lot 5
	Mode de passation	Procédure adaptée ouverte
	Type de contrat	Marché public
	Délai de validité des offres	180 jours
	Forme de groupement	Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire
	Variantes	Sans
	PSE	Sans
	Clauses sociales	Avec
	Clauses environnementales	Sans
	Durée / Délai	28 mois
	Négociation	Avec
	Visite sur site	Sans

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation 4
1.1 - Objet 4
1.2 - Mode de passation 4
1.3 - Type et forme de contrat 4
1.4 - Décomposition de la consultation 4
1.5 - Nomenclature 4
2 - Conditions de la consultation 4
2.1 - Délai de validité des offres 4
2.2 - Forme juridique du groupement 4
2.3 - Variantes 4
3 - Les intervenants 5
3.1 - Maîtrise d'œuvre 5
3.2 - Ordonnancement, Pilotage et Coordination du chantier 5
3.3 - Coordination des systèmes de sécurité incendie 5
3.4 - Contrôle technique 5
3.5 - Sécurité et protection de la santé des travailleurs 6
4 - Conditions relatives au contrat 6
4.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution 6
4.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement 6
4.3 - Confidentialité et mesures de sécurité 6
5 - Contenu du dossier de consultation 6
6 - Présentation des candidatures et des offres 7
6.1 - Documents à produire 7
7 - Conditions d'envoi ou de remise des plis 7
7.1 - Transmission électronique 8
7.2 - Transmission sous support papier 9
8 - Examen des candidatures et des offres 9
8.1 - Sélection des candidatures 9
8.2 - Attribution des marchés 9
8.3 - Suite à donner à la consultation 11
9 - Renseignements complémentaires 12
9.1 - Adresses supplémentaires et points de contact 12
9.2 - Procédures de recours 12
10 - Clauses complémentaires 12
10.1 - Mentions d'informations légales RGPD 12

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation concerne :
TRAVAUX DE CONSTRUCTION DU GROUPE SCOLAIRE CHAPTAL_Relance lot 5 Serrurerie en raison d une procédure sans suite.

Le projet porte sur la construction d'un groupe scolaire sur l'ilot Grand'Rue, Pont Nyckès, Quai de Cherbourg ; ce nouvel équipement regroupera l'école Gambetta (maternelle et élémentaire) et l'école Daudet (maternelle).
Il est prévu 19 classes, dont 12 élémentaire et 7 maternelle ; un restaurant scolaire ; des locaux pour l'accueil périscolaire ; une salle polyvalente.

Lieu(x) d'exécution :
Territoire de Roubaix
59100 Roubaix

1.2 - Mode de passation

La procédure de passation utilisée est : la procédure adaptée ouverte. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2123-1 et R. 2123-1 1° du Code de la commande publique.

1.3 - Type et forme de contrat

Il s'agit d'un marché ordinaire.

1.4 - Décomposition de la consultation

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

1.5 - Nomenclature

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :

Code principal	Description
45214210-5	Travaux de construction d'écoles primaires

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à 180 jours à compter de la date limite de réception des offres.

2.2 - Forme juridique du groupement

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire du marché.

En cas de groupement conjoint, le mandataire est solidaire.

2.3 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée.

3 - Les intervenants

3.1 - Maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'œuvre est assurée par :

TANK ARCHITECTES
33 RUE DE LA JUSTICE
59000 LILLE

Tél. : 0328140359
Courriel : candidatures@tank.fr

Elle est représentée par : Mr Olivier CAMUS.

La mission de maîtrise d'œuvre confiée par le maître d'ouvrage est Missions de base : Esq+ / APS / APD / PRO / ACT / VISA / DET / AOR
Missions complémentaires : SYNTHESE / SSI / Géothermie.

3.2 - Ordonnancement, Pilotage et Coordination du chantier

La mission d'ordonnancement, pilotage et coordination du chantier est assurée par :

GEXPERTISE BÂTIMENT & VRD
5 RUE CASSINI
62575 BLENDECQUES

Tél. : 0321120303
Courriel : cdsm@dcingenierie.fr

3.3 - Coordination des systèmes de sécurité incendie

La coordination des systèmes de sécurité incendie est assurée par :

VERITAS AMIENS
64B RUE DU VIVIER
80000 Amiens

Le coordonnateur des systèmes de sécurité incendie est représenté par :
Mr Jérémy MARLIER

3.4 - Contrôle technique

Le contrôle technique est assuré par :

PREVENTEC
407 Rue Salvador Allende
59110 Loos

3.5 - Sécurité et protection de la santé des travailleurs

La coordination sécurité et protection de la santé pour cette opération de niveau I sera assurée par :

VERITAS AMIENS
64B RUE DU VIVIER
80000 Amiens

4 - Conditions relatives au contrat

4.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution

Le délai d'exécution des prestations est fixé au CCAP et ne peut en aucun cas être modifié.

4.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement

Les prestations seront financées selon les modalités suivantes : budget d'investissement.

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) du marché seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que s'ils veulent renoncer aux bénéfices de l'avance prévue au CCAP, ils doivent le préciser à l'acte d'engagement.

4.3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Les candidats doivent respecter l'obligation de confidentialité et les mesures particulières de sécurité prévues pour l'exécution des prestations.

L'attention des candidats est particulièrement attirée sur les dispositions du Cahier des clauses administratives particulières qui énoncent les formalités à accomplir et les consignes à respecter du fait de ces obligations de confidentialité et de sécurité.

5 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient les pièces suivantes :
- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
- Le règlement de la consultation (RC)
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le questionnaire technique à compléter
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes

Il est mis gratuitement à disposition des opérateurs économiques sur la plateforme de dématérialisation https://www.ville-roubaix.fr/professionnels/marches-publics/ à compter de la publication de l'avis de marché. Seuls les opérateurs économiques ayant téléchargé les documents de la consultation après identification sont informés des éventuelles modifications qui y sont apportées.

Aucune demande d'envoi du DCE sur support physique électronique n'est autorisée.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres. Ce délai est décompté à partir de la date d'envoi par le pouvoir adjudicateur des modifications aux candidats ayant retiré le dossier initial. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

6 - Présentation des candidatures et des offres

Le pouvoir adjudicateur applique le principe "Dites-le nous une fois". Par conséquent, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements qui ont déjà été transmis dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en EURO.
Si les offres des candidats sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, cette traduction doit concerner l'ensemble des documents remis dans l'offre.

6.1 - Documents à produire

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

Pièces de la candidature telles que prévues aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du Code de la commande publique :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise :

Libellés
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner

Certificats de qualifications et/ou de qualité demandés aux candidats :

- 3532 - Fabrication et pose de menuiserie extérieure en acier (technicité confirmée)
- 4412 - Métallerie (technicité confirmée)

Chacun des certificats précités pourra faire l'objet d'équivalence. Les entreprises étrangères pourront quant à elles fournir ceux délivrés par les organismes de leur état d'origine.

Pour présenter leur candidature, les candidats utilisent soit les formulaires DC1 (lettre de candidature) et DC2 (déclaration du candidat) disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr, soit le Document Unique de Marché Européen (DUME).

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution des prestations, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique.

Pièces de l'offre :

Libellés
L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
Le questionnaire technique complété
Les fiches techniques
Le mémoire technique
La décomposition du prix global forfaitaire (DPGF)

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants.

7 - Conditions d'envoi ou de remise des plis

Les plis devront parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document.

7.1 - Transmission électronique

La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante : https://www.ville-roubaix.fr/professionnels/marches-publics/.

Le choix du mode de transmission est global et irréversible. Les candidats doivent appliquer le même mode de transmission à l'ensemble des documents transmis au pouvoir adjudicateur.

Le pli doit contenir deux dossiers distincts comportant respectivement les pièces de la candidature et les pièces de l'offre définies au présent règlement de la consultation.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. A ce titre, le fuseau horaire de référence est celui de (GMT+01:00) Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid. Le pli sera considéré « hors délai » si le téléchargement se termine après la date et l'heure limites de réception des offres.

Si plusieurs plis sont transmis successivement par le même candidat, **seul le dernier pli transmis dans le délai imparti est pris en compte par l'acheteur.** Il doit par conséquent contenir l'ensemble des pièces exigées au titre de la présente consultation.

La copie de sauvegarde peut être transmise ou déposée à l'adresse suivante : Mairie de Roubaix, 17 Grand Place 59100 Roubaix. Jours et heures d'ouverture : du mardi au vendredi de 9h à 11h30 et de 14h à 17h00 et le samedi de 9h à 11h30.

La copie de sauvegarde doit être transmise avant la date limite de remise des offres. Elle est ouverte dans les cas suivants :
- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans le pli transmis par voie électronique ;
- lorsque le pli électronique est reçu de façon incomplète, hors délai ou n'a pu être ouvert, à condition que sa transmission ait commencé avant la clôture de la remise des plis.

Les formats électroniques dans lesquels les documents peuvent être transmis sont les suivants : tous fichiers.

Les pièces financières (D.P.G.F) doit également et obligatoirement être fournie au format XLS.

La signature électronique du contrat par l'attributaire n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

Toutefois si candidat souhaite signer électroniquement ses documents, la signature devra être effectuée au format PADES.
Après attribution, le candidat qui est informé que son offre est retenue, devra obligatoirement la faire signer au format PADES, s'il dispose d'un certificat de signature électronique. Un outil est disponible sur le site AWS, pour vous permettre de signer en PADES.

Le cas échéant, l'attributaire du marché, signera son offre au format papier et la transmettra par voie postale, ou la déposera au service marché.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge des candidats.

Le candidat est invité à créer son "Espace entreprise" sur la plateforme AWS-Entreprise (https://www.marches-publics.info/fournisseurs.htm). Sur cette plateforme, le candidat pourra retrouver l'ensemble de ses retraits de dossier de consultation. L'inscription est un préalable obligatoire pour correspondre avec l'acheteur lors de chaque consultation (Questions/Réponses, Dépôt de candidatures et offres. . .). Elle permet également de bénéficier d'un service d'alertes sur les consultations (précisions, modifications, report de délais...).

Par conséquent, il est recommandé d'indiquer une adresse mail durable pendant toute la durée de la procédure, en priorité l'adresse de l'interlocuteur principal du candidat, ainsi que la ou les adresses de

remplacement en cas d'absence de ce dernier. Le candidat ne pourra porter aucune réclamation s'il ne bénéficie pas de toutes les informations complémentaires diffusées par la plateforme lors du déroulement de la consultation, en raison d'une erreur qu'il aurait faite dans la saisie de son adresse, ou en cas de suppression de ladite adresse.

Un service de dépôt "Attestation" permet au candidat de déposer en ligne son RIB, son KBIS, ses attestations d'assurance, sa liste nominative des travailleurs étrangers, son attestation de régularité fiscale et son attestation semestrielle sociale dans un coffre-fort sécurisé. L'ensemble des acheteurs utilisateurs de la plateforme auront accès à ces informations.

L'ensemble de ces services est fourni gratuitement au candidat.

Le délai pour le dépôt des questions devra se faire 10 jours au plus tard, avant la date limite de remise des offres indiquée en première page du présent réglement de consultation.

Pensez à anticiper votre dépôt 48 heures avant l'heure limite

7.2 - Transmission sous support papier

La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée.

8 - Examen des candidatures et des offres

8.1 - Sélection des candidatures

Avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai maximum de 10 jours.

Les candidatures conformes et recevables seront examinées, à partir des seuls renseignements et documents exigés dans le cadre de cette consultation, pour évaluer leur situation juridique ainsi que leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

8.2 - Attribution des marchés

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles L.2152-1 à L.2152-4, R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière pourra faire l'objet d'une demande de régularisation, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse. En revanche, toute offre inacceptable ou inappropriée sera éliminée.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

Critères	Pondération
2-Prix des prestations	50.0

1-Valeur technique			40.0
1. Organigramme fonctionnel du lot affecté au chantier compris études d'exécution	**5,00**	Un organigramme fonctionnel des moyens humains et des compétences du lot affecté au chantier faisant apparaitre à minima : (3pts) – L'interlocuteur unique de la maîtrise d'ouvrage, du conducteur d'opération pour la Maitrise d'Ouvrage et de la maîtrise d'œuvre tout au long du chantier et son suppléant – Les moyens humains du B.E.T. (l'entreprise devra préciser si elle envisage de confier ses études à un ou des bureaux d'études extérieurs, et si tel est le cas elle devra fournir les renseignements susvisés ainsi que les références du bureau d'étude). Si les études sont réalisées en interne, l'entreprise devra indiquer les moyens du BET interne. Il est demandé d'indiquer : – Les formations, qualifications, expériences (CV) et rôles des différents intervenants – Le temps de présence sur le chantier par semaine, et en particulier pendant la période d'été pour répondre aux objectifs du planning et l'ouverture de l'école aux scolaires	
		Une note organisationnelle précisant à minima : (2pts) – Les moyens mis en œuvre pour faciliter la relation et la communication avec les autres lots	
2. Organisation opérationnelle sur le chantier	**10,00**	L'organisation opérationnelle des moyens humains et des compétences du candidat sur le chantier contenant a minima un organigramme en faisant apparaître : – Le(s) conducteur(s) des opérations sur site comprenant la personne qui assurera la coordination avec les autres lots – Le(s) chef(s) de chantier – Les effectifs de compagnons Il est demandé d'indiquer pour les conducteurs et chefs de chantier : – Les formations, qualifications, expériences (CV) et rôles des différents intervenants – Le temps de présence sur le chantier par semaine	
3. Une notice technique présentant les moyens envisagés pour répondre notamment aux objectifs de délais indiqués dans le planning général TCE de l'opération ainsi que les dates jalons du planning de l'opération :	**10,00**	Une note méthodologique relative aux dispositions d'organisation du chantier envisagées dans le cadre du schéma de principe du PIC DCE et la bonne prise en compte des dépenses communes de chantier (annexe au CCAP) (2.5pts)	
		L'entreprise présentera un calendrier d'exécution répondant au calendrier du marché en indiquant les moyens matériel et humains mis en œuvre (2.5pts)	

		L'entreprise précisera les moyens mis en oeuvre pour garantir les enclanchements de tâches des autres corps d'états suivant le calendrier marché découlant de ses ouvrages (2.5pts)		
		Définition des moyens matériels (moyens de levage, nacelles, échafaudages, nacelles, grues mobiles, chariot élévateur, etc.) prévus pour la réalisation des travaux en tenant compte des contraintes du PIC et des conditions d'accès aux zones (abords des façades, cours, etc.). Méthodologie des moyens de protection des ouvrages pour la continuité du chantier. (2.5pts)		
4. Une notice technique exprimant la méthodologie envisagée pour répondre aux objectifs du projet et aux obligations de résultat définies dans le DCE, pour les principales prestations techniques :	**15,00**	L'entreprise précisera les méthodes qui seront mises en place pour les réceptions de supp par lot. (7.5pts)		
		L'entreprise précisera la méthodologie envisagée pour des points de réalisation spécifiques projet, tel que la clôture, y compris l'insert de l'enseigne, et des équipements, les poses support muret. (7.5tps)		
3-Performances en matière de protection de l'environnement			10.0	
Chantier à faible nuisances / réemploi / démarche environnementale	**5**	Propositions particulières, propres à cette opération, visant à respecter les objectifs d'un chantier à faible nuisance (notamment les déchets produits en cours d'exécution du contrat, les émissions de poussière, les fumées, les émanations de produits polluants, le bruit, les impacts sur la faune et sur la flore, la pollution des eaux superficielles et souterraines…), y compris avec les autres lots.		
	2.5	Gestion, tri et valorisation des déchets		
	2.5	Identifier les produits pouvant être réemployables et réutilisables ou issus de filière de recyclage		

Dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées dans l'offre du candidat, l'entreprise sera invitée à confirmer l'offre rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

8.3 - Suite à donner à la consultation

La présente consultation ne fera l'objet d'aucune négociation.

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.

Une attestation d'assurance décennale devra également être produite dans le même délai.

9 - Renseignements complémentaires

9.1 - Adresses supplémentaires et points de contact

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, dont l'adresse URL est la suivante : https://www.ville-roubaix.fr/professionnels/marches-publics/

Cette demande doit intervenir au plus tard 10 jours avant la date limite de remise des plis.

9.2 - Procédures de recours

Le tribunal territorialement compétent est :
Tribunal Administratif de Lille
5 rue Geoffroy Saint-Hilaire
59014 LILLE CEDEX CS 62039

Tél : 03 59 54 23 42
Télécopie : 03 59 54 24 45
Courriel : greffe.ta-lille@juradm.fr

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes : Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

10 - Clauses complémentaires

10.1 - Mentions d'informations légales RGPD

À l'occasion de la consultation du marché public, la ville de Roubaix, en sa qualité de responsable de traitement, et conformément à la loi « Informatique et libertés » et au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) 2016/679, recueille des données personnelles d'identification nécessaires à l'exécution de mesures précontractuelles dans le cadre de la commande publique.

Ces données sont destinées aux seuls services de la collectivité/établissement en charge de leur traitement dans la limite de leurs attributions respectives, et ont pour finalité la gestion de l'ensemble de la consultation relative au marché public. Ce traitement a pour base légale la loi et l'exécution d'un contrat.

Dans le cadre de la consultation, les données traitées relatives aux candidats qui ne sont pas retenus, sont conservées pendant une période maximale de cinq ans à compter de la date limite de remise des offres. Concernant le candidat retenu, les données personnelles sont conservées pendant 10 ans, après la fin du contrat. Néanmoins vos données personnelles sont conservées pour une durée plus importante lorsque les obligations légales et réglementaires l'imposent.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez des droits suivants sur vos données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité de vos données et d'un droit d'opposition pour des motifs tenant à votre situation particulière.

Pour faire valoir ces droits, ou pour toute autre demande concernant vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante dpd-mutualises@lillemetropole.fr, ou par courrier à Métropole Européenne de Lille – Service Données RGPD Mutualisé, 2 boulevard des Cités Unies CS 70043 – 5040 LILLE Cedex.

La ville de Roubaix s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au regard des risques d'accès accidentels, non autorisés ou illégaux, de divulgation, d'altération, de perte ou encore de destruction des données

personnelles vous concernant. En aucun cas vos données communiquées ne feront l'objet d'une vente, d’un échange ou d'une location à des tiers, même à titre gratuit.

Vous êtes toutefois informés qu'elles pourront être divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente.

Sous réserve d'un manquement aux dispositions décrites ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l’informatique et des Libertés).